بعض التجارب الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية –دراسة حالة شركة Air China Limited

international experiences in CSR case study of "AIR CHINa limited"

أ.بلغوثي نصيرة
المدرسة العليا للاقتصاد، وهران، الجزائر
nacirabel@hotmail.com

أ. امال حموزروقي
المركز الجامعي، تسمسيلت، الجزائر
hammouzerouki@gmail.com

أ.سهلي رقية
المركز الجامعي، تسمسيلت، الجزائر
sehlinawala@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2019-01-21 تاريخ القبول: 2019-09-11 تاريخ النشر: 2019-09-15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تجارب الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية بغاية الاستفادة من هذه الخبرات ،وذلك من خلال التطرق الى تجربة الاتحاد الأوروبي واسهاماته في هذا الجانب ،بالإضافة الى عرض التجربة الصينية باعتبار الاقتصاد الصيني من كبر الاقتصاديات العالمية وهذا ممن المنظور الكلي ،أما من الجانب الجزئي تم عرض تجربة الشركة الصينية Air China Limited في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق الى مختلف الاستراتيجيات والأنشطة الخاصة بها .

وتم التوصل الى ان يجب تعزيز التعاون مع مختلف الأطراف ذات المصلحة ، لضمان توفير كافة الخبرات اللازمة لمتابعة اعتماد المسؤولية الاجتماعية في مختلف المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية ،الاتحاد الأوروبي ،الصين ،شركة Air china Limited

Abstract:

The aim of this study is to identify the international experiences in corporate social responsibility field in order to benefit from these experiences, by addressing the experience of the European Union and its contributions in this regard, in addition to presenting the Chinese experience as the Chinese economy is from the largest global economies and this from the macro perspective, Partially, China Air China Limited's experience in the field of social responsibility was presented by addressing its various strategies and activities.

It was concluded that cooperation with various stakeholders should be strengthened to ensure that all necessary expertise was provided to follow up the adoption of social responsibility in various companies.

Key words :Social Responsibility, EU, China, Air china Limited

تمهيد:

تعتبر التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية مواضيعا عالمية ومشتركة بين الدول والشركات فتبادل الخبرات في هذا المجال يعتبر امرا مطلوبا ،و تختلف التجارب الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية من دولة الى أخرى ومن شركة الى أخرى في نفس البلد ، والملاحظ هو أن درجة انتشار ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الدولة المتقدمة هو اكبر وهذا لأنها تضم أكبر منظمات الاعمال العالمية وامتلاكها رؤوس أموال كبيرة وأرباح هائلة إضافة الى الخبرة في مختلف المجالات الإدارية فنجدها تبدع في مجال ابتكار ممارسات برامج المسؤولية الاجتماعية .

إشكالية:

ونظرا لوجود العديد من التجارب الرائدة في الدول الغربية وحتى في بعض الدول النامية فان هذا يعد فرصة للاستفادة من هذه التجارب والتعلم منها، وانطلاقا مما تقدم سنعالج من خلال هذه الدراسة الإشكالية الأتية:

فيما تتمثل تجربة كل من الاتحاد الأوروبي والصين في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؟

أهمية الدراسة: ان ارساء المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في اي دولة يقوم على الالتزام ويجب ان ينعكس هذا الالتزام على ارض الواقع من خلال أفعال وبرامج تنموية وليس الالتزام الشفوي لهذا تتجلى اهمية هذه الدراسة في تبيان البرامج الفعلية لدول الاتحاد الاوروبي ودولة الصين في مجال المسؤولية الاجتماعية ونتائجها على ارض الواقع.

أهداف الدراسة: يتمثل هدف هذه الدراسة في محاولة عرض لتحربتي الاتحاد الاوروبي والصين في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومحاولة توضيح المقاربة التي اتبعتها دول الاتحاد الاوروبي في تبني المسؤولية الاجتماعية وكذلك الصين ،واستخلاص اهم النقاط التي يمكن الاستفادة منها في هذا الميدان .

اقسام الدراسة:

وللإجابة على هذه الإشكالية سيتم التطرق الى تجربة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في دول الاتحاد الأوروبي و كذلك تجربة دولة الصين في هذا المجال لمعرفة الرؤية الكلية ، وعلى المستوى الجزئي سيتم عرض تجربة **شركة *Air China Limited*** الصينية ،وبهذا سيتم الجمع بين الرؤيتين الكلية والجزئية .

سيتم تقسيم هذه الدراسة الى ثلاث محاور الأتية :

- ✓ تجربة الاتحاد الأوروبي،
- ✓ تجربة الصين ،
- ✓ النتائج المستخلصة من التجارب.

المحور الأول:تجربة دول الاتحاد الأوروبي

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في دول الاتحاد الأوروبي مسؤولية المؤسسة اتجاه الآثار التي تسببها في المجتمع [1]، ارتبط ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الدول الأوربية بمفهوم التنمية المستدامة حيث كان هناك غموض في هذا المفهوم إلى أن أقرت اللجنة الدولية للبيئة والتنمية "والمسماة لجنة برنتلاند" Commission Brundtland (CMED)[2] سنة 1987 في تقريرها الذي حمل عنوان "مستقبلنا المشترك" رسميا مصطلح "التنمية المستدامة"[3]. هنا بدأت الخطوات الأولى في الدول الأوروبية فيما يخص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات التي أصبحت من العناصر الأساسية في إستراتجية التنمية المستدامة.

تخلل مسار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الدول الأوروبية المحطات الآتية [4]:

في عام1993 طالب رئيس المفوضية الأوروبية المؤسسات الأوروبية المساهمة في محاربة الإقصاء الاجتماعي ، وفي سنة 1995 افتتح النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أين تم الإعلان عن التظاهرة الأوروبية "المؤسسات ضد الإقصاء الاجتماعي "والتي نتج عنها إنشاء الشبكة الأوروبية للمؤسسات و التي أصبحت فيما بعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لأوروبا " CSR Europe" تهدف إلى تشجيع التحاور بين المؤسسات وتبادل الخبرات فيما يخص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

وفي سنة 1997 تواصلت المجهودات فيما يخص تطوير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال مؤتمر أمستردام الذي تضمن عدة أهداف من بينها الوصول إلى تنمية متوازنة ومستدامة.

في2000 صادق المجلس الأوروبي الذي انعقد ب نيس le Conseil européen de Nice على أجندة السياسة الاجتماعية التي هدفت إلى التأكيد على ضرورة التفاعل الديناميكي بين السياسة الاقتصادية والاجتماعية ،كما طالب المجلس دخول المؤسسات في شراكة مع الأطراف الاجتماعية والمنظمات غير الحكومية.

ابتداءا من مارس 2000 وخلال المجلس الأوروبي الذي انعقد بلشبونة Conseil européen de Lisbonne ،قام الاتحاد الأوروبي بوضع إطار أوروبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأصبحت هذه الأخيرة من أكبر انشغالاته أين تم اعتبارها تساهم ايجابيا في الهدف الاستراتيجي للمجلس المتمثل في "الوصول إلى اقتصاد المعرفة أكثر تنافسية وديناميكية في العالم قادر على تحقيق نمو اقتصادي مستدام بالموازاة مع التحسين النوعي والكمي للعمل وانسجام اجتماعي" ، كما قامت المفوضية الأوروبية بعدة أبحاث حول الارتباط بين الأداء الاقتصادي والاجتماعي .

في سنة 2001، قامت المفوضية الأوروبية بفتح النقاش حول ترقية الإمكانيات فيما يخص وضع إطار أوروبي للمسؤولية الاجتماعية الذي يسمح بانسجام مختلف الإجراءات في هذا المجال بالإضافة إلى ترقية الممارسات الجيدة والأفكار الإبداعية ،حيث ولأول مرة شاركت كل الأطراف المعنية برأيها حول الموضوع ،و كانت محصلة النقاش نشر الكتاب الأخضر **Livre vert** التي جاءت مكملة لأعمال اجتماع لشبونة واجتماع Göteborg[5] ،أكدت هذه الوثيقة أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يجب اعتبارها كاستثمار وليس تكلفة مع صعوبة تحديد مرد وديتها المالية لذا يجب إدماجها في إستراتيجية تسيير المؤسسة ، كما حيث تقترح مقاربة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تتضمن الأبعاد الداخلية والخارجية لهذه الظاهر ة. وتتمثل الانشغالات الداخلية في تسيير الموارد البشرية ،الصحة والسلامة في العمل ،التكيف مع التغيرات المحيطة وإدارة التأثيرات على البيئة والموارد الطبيعية .أما بالنسبة للأبعاد الخارجية تغطي عدة المواضيع تتمثل في المجتمع المحلي ،الشركاء التجاريين (الموردون والمستهلكون) ،حقوق الإنسان والانشغالات البيئية .

فيما يخص آليات المسؤولية الاجتماعية التي تم اقتراحها في الكتاب الأخضر : قوانين القيادة ،الاستثمارات المسؤولة اجتماعيا ،التقرير عن المسؤولية الاجتماعية والتدقيق.

توجد ثلاث خصائص رئيسية للمسؤولية الاجتماعية حددها الاتحاد الأوروبي في الكتاب الأخضر هي :

- الطابع **الاختياري** الذي تمتاز به القيم الأخلاقية المثالية، والذي يشرك القيم المؤثرة في عملية الأخذ بعين الاعتبار للمصلحة بعيدة المدى، والذي يولد بطريقة أو بأخرى "الحق في الانتظار" من قبل الأطراف ذات المصلحة كبادرة رد اعتبار للمؤسسة.
- الطابع **المستدام** الذي يدل على الجدية في التزام المؤسسة على المدى البعيد.
- الطابع **الشفاف** الذي يرتكز على جمع ونشر المعلومات الداخلية والخارجية، التي تسمح بتوثيق واقع الممارسات الجيدة وتقييم الإنجازات المحققة ، وقدرة المؤسسة على جذب واستقطاب أطراف ذات مصلحة جديدة.

وتضمنت خاتمة الكتاب أسئلة المجلس الأوروبي حول موضوع دور الاتحاد الأوروبي في تطبيقات مبادئ المسؤولية الاجتماعية ، كما دعا المجلس كل من المؤسسات و القوى العمومية على كل المستويات بما في ذلك المنظمات الدولية ،النقابات ،المنظمات غير الحكومية وجمعيات المستهلكين من أجل إبداء رأيهم في طريقة بناء شراكة موجهة لإعداد إطار جديد للمسؤولية الاجتماعية تأخذ بعين الاعتبار اهتمامات المؤسسات وأصحاب المصالح في نفس الوقت .

وجهت بعض الانتقادات للكتاب الأخضر ،لا تتعلق بالمحتو ى وإنما لتميزها بالطابع الاختياري حيث اقترحت العديد من المنظمات غير الحكومية والنقابات وضع إطار قانوني لها.ومن جهة أخرى أيدت المؤسسات الطابع الاختياري للمسؤولية الاجتماعية .

في جويلية 2002 قامت المفوضية الأوروبية بنشر المداخلة بعنوان " المسؤولية الاجتماعية : مساهمة المؤسسات في التنمية المستدامة "وهي عبارة متممة لأعمال الكتاب الأخضر ، حيث عرض المجلس إستراتجية لنشر وترقية المسؤولية الاجتماعية ركز فيها على التعريف الجيد للآثار الايجابية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المؤسسات والمجتمعات في أوروبا والعالم والدول النامية.كما اقترحت المفوضية إنشاء "تجمع الاتحاد الأوروبي متعدد الأطراف للمسؤولية الاجتماعية" .

في أكتوبر 2002 نظم مؤتمر الاتحاد الأوروبي متعدد الأطراف للمسؤولية الاجتماعية مكون من كل الأطراف ذات المصلحة على المستوى الأوروبي وهدف هذا المؤتمر في الأساس إلى تحسين الشفافية والتقارب للممارسات الجيدة والآليات المسؤولة اجتماعيا ،وفي نهاية 2004 وبعد مرور 20 شهرا من النقاشات بين المؤسسات والمنظمات غير الحكومية ،المستهلكين والمستثمرين عرض التجمع في تقريره للمجلس الأوروبي النتائج المتوصل إليها وقدم الاقتراحات الآتية : تقوية وتدعيم تبادل الخبرات للممارسات الجيدة للمسؤولية الاجتماعية بين المؤسسات ،ترقية وتطوير القدرات التسييرية للمسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى تكييفها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

في مارس2006 قامت المفوضية الأوروبية بنشر مداخلة جديدة بعنوان "تنفيذ الشراكة للعمل والنمو :جعل أوروبا القطب الأساسي في مجال المسؤولية الاجتماعية" . أعلن المجلس من خلال هذه المداخلة عن استعداده للمساعدة التحالف الأوروبي للمسؤولية الاجتماعية ،وهو عبارة عن منظمة مفتوحة للمؤسسات الأوروبية التي تهدف إلى تبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية وهي تحتوي على أكثر من 100 مؤسسة . واقترح في المداخلة وجوب الاهتمام ب8 مجالات هي :تبادل وتلقين الممارسات الجيدة ،تدعيم مبادرات جميع الأطراف ،التعاون بين الدول الأعضاء،إعلام المستهلكين ،الشفافية،البحث، التعليم ،المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والبعد الدولي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

واصلت المفوضية الأوروبية سنة 2007 مبادراتها لتطوير مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حيث نظمت " تعاونية المقاولاتية المسؤولة" (Responsable Entrepreneurship Exchange) يهدف هذا الحدث لمساعدة المؤسسات الصغيرة لتصبح مسؤولة أكثر اجتماعيا .

سجلت الإستراتجية التي اتبعتها دول الاتحاد الأوروبي فيما يخص المسؤولية الاجتماعية تطورا في هذا المجال ،يمكن توضيح هذا التطور من خلال المؤشرات الآتية :

الجدول (1-1) :مؤشرات تطور المسؤولية الاجتماعية في الاتحاد الأوروبي

مؤسسات الاتحاد الأوروبي	2006	2011
عدد المؤسسات التي تطبق المبادئ العشر للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المحددة في الميثاق العالمي للأمم المتحدة	600	1200
عدد المؤسسات التي انضمت لنظام الإدارة البيئية والتدقيق EMAS	3300	4600
عدد المؤسسات التي قامت بإمضاء اتفاقيات شركات المتعددة الجنسيات مع منظمات دولية أو أوروبية للعمل	79	140
عدد المؤسسات الملتحقة بمبادرة التزام المؤسسات اجتماعيا والتي تهدف إلى دفع المؤسسات إلى تحسين ظروف العمل .	69	700
عدد المؤسسات التي إلي تنشر تقارير الاستدامة GRI.	270	850
عدد المؤسسات التي تستعين بخدمات التحالف الأوروبي	/	180

المصدر :من إعداد الباحثات استنادا إلى :

Commission européenne, **communication « la responsabilité sociale des entreprises : une nouvelles stratégie du UE pour la période 2011-2014 »,** Bruxelles, 25/10/2011, p:6.

عقدت المفوضية الأوربية اجتماع بروكسل في 2011 نتج عنه نشر إعلان بعنوان " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات : إستراتيجية جديدة للاتحاد الأوروبي للفترة 2011-2014 " ،اقترحت فيه برنامج جديد مكمل لبرنامج 2006 ، أضافت فيه عناصر جديدة التي تساهم في تطوير وتقوية تأثير الاتحاد الأوروبي على المستوى الدولي في هذا المجال مما يمنحه القدرة عن فعالية الدفاع عن مصالحه وقيمه في العلاقات التي تربطه بالمناطق والدول الأخرى[6] .

المحور الثاني: التجربة الصينية في مجال المسؤولية الاجتماعية

اعتبر موقف الصين فيما يخص مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حرجا وهذا راجع إلى سمعتها السيئة فيما يخص تلويث البيئة إلى جانب الفضائح الأخيرة المتعلقة بتسويق منتوجات دون المعايير، فأصبحت تعرف المنتوجات ذات الصنع الصيني - **made in china** – بالسعر المنخفض والنوعية الرديئة ،غير أن هذا الانتشار الواسع لصورة أن المؤسسات الصينية غير مسؤولة يمثل السبب الرئيسي في نشوء وتطوير المسؤولية الاجتماعية في الصين [7].

تسعى كل من الحكومة والمنظمات الاقتصادية الصينية إلى إعداد معايير للمسؤولية الاجتماعية خاصة بها ،كما تؤدي الشركات المتعددة الجنسيات الصينية دورا مهما في هذا المجال.

فمنذ سنة 2004 أضحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المسألة البارزة في جميع الملتقيات الأكاديمية والسياسية الصينية ،كما ظهرت العديد من مبادرات القطاع العام والخاص بالصين في هذا المجال ويكمن عرض هذه المبادرات كالأتي :

1-مبادرات الدولة الصينية في مجال المسؤولية الاجتماعية

1-1 قانون الشركات الصيني *"The Company Law"*

ينص قانون الشركات الصيني لسنة 1994 على انه يجب على المؤسسات أن تحدد دور العمال في هيكل حوكمة المؤسسة، أين يجب أن يشاركوا في اتخاذ القرارات جنبا إلى جنب مع المؤسسات خاصة تلك المتعلقة بالأجور ،الأرباح ،العلاوات ونظم الحماية في الإنتاج .

كما يطالب نفس القانون المؤسسات بالتحاور حول انشغالات العمال مع ممثليهم وباستشارة اتحادات التجارة والعمال عند اتخاذ قرارات هامة تتعلق بهم ، حيث تنص المادة 15 على انه "يجب على المؤسسات حماية حقوق العمال ودعم معايير حمايتهم ،تحقيق إنتاج آمن ،مساعدة العمال في التعليم والتدريب، مما يسمح بتحسين نوعية الموارد البشرية " ،وقد تم تعديل هذا القانون أين صدر القانون المعدل سنة 2006 ، وكانت معظم التعديلات لصالح موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بحيث تنص المادة الخامسة للقانون المعدل على أنه يجب على المؤسسات الصينية تحمل مسؤوليتها الاجتماعية فيما يخص سلوك أعمالها[8].

2-1 المبادئ العامة للمسؤولية الاجتماعية (*General Principles of CSR*)

في جانفي 2008 قامت اللجنة الإدارية لمجلس مراقبة أملاك الدولة بإصدار دليل حول كيفية تبني وتفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العمومية الصينية "**SOEs** State-Owned Companies"،أين توجه الحكومة المركزية الصينية من خلال هذا الدليل حوالي 150 مؤسسة في كل هونكونغ(**Hong Kong**) ،**شونزهان (Shenzhen)** ،شنغهاي(**Shanghai**) فيما يتعلق بتطبيق المسؤولية الاجتماعيةو يحتوي هذا الدليل أربعة أجزاء[9] :

الجزء الأول :يبين أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات العمومية الصينية (**SOEs**) وذلك باعتبارها تمثل مقياس واقعي لترقية الانسجام الاجتماعي ،بالإضافة إلى أن هذه المؤسسات (SOEs)تمثل العمود الفقري للاقتصاد والأمن الصيني وذلك لتأثرها بالأسلوب الحياتي للشعب الصيني لذا فان تبنيها للمسؤولية الاجتماعية سيساعد على تحقيق توقعات المجتمع بالإضافة إلى المساهمة في التنمية المستدامة والتي هي ضرورية للمشاركة في الأسواق العالمية.

الجزء الثاني : يتضمن هذا الجزء المبادئ الأساسية لتبني المسؤولية الاجتماعية ويتوقع فيه أن تصبح المؤسسات العمومية الصينية "المثال الرائد " لكل المؤسسات الصينية الأخرى.

الجزء الثالث: ذكر فيه العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات العمومية الصينية وهي ثمانية عناصر :

-احترام القانون وأخلاقيات الأعمال، زيادة الربحية، تحسين نوعية المنتجات والخدمات، حماية البيئة والزيادة من فعالية الموارد، العمل على تحسين الإبداع والتكنولوجيا، ضمان الأمن في الإنتاج، حماية الحقوق القانونية للعمال والمساهمة وتنشيط الأعمال الخيرية .

الجزء الرابع : احتوى على المقاييس الرئيسية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية والتي هي :تعليم وتدريب العمال في مجالات المسؤولية الاجتماعية ،تضمين المسؤولية الاجتماعية في هيكلة حوكمة المؤسسات وتطوير مسار وإستراتجية الإنتاج .

3-1 الإفصاح البيئي والاجتماعي للمؤسسات (*Corporate Social and Environmental Disclosure*)

منذ 2007 أطلقت الحكومة الصينية عدة مبادرات فيما يخص الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية ،أين قدمت الهيئة الوطنية لحماية البيئة (الآن أصبحت وزارة حماية البيئة للصين) مجموعة من المقاييس المتعلقة بالتقرير عن الأداء البيئي للمؤسسات ،وحسب المعلومات الصادرة عن بورصة شنغهاي توجد 290 مؤسسة نشرت تقارير حول المسؤولية الاجتماعية للسنة المالية 2008 ،ومن أجل تشجيع التقرير عن المسؤولية الاجتماعية فتحت الوكالة التنظيمية النقاش مع هذه المؤسسات حول إمضاء تصريحات رسمية حول المسؤولية الاجتماعية ،كما أعلنت عن دورة تدريبية من أجل تدريب هذه المؤسسات عن كيفية إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية .

4-1 الاستثمار المسؤول اجتماعيا والتمويل البيئي المسؤول

تبين العلاقة الايجابية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأداء المالي انه يجب أن تحتوي التحليلات الاستثمارية عوامل بيئية واجتماعية وهذا ما يسمى الاستثمار المسؤول اجتماعيا ،وفي ماي 2006 أصدر بنك الصين أول استثمار مسؤول

اجتماعيا، وفي سنة 2008 أطلق أول مؤشر للاستثمارات المسؤولة اجتماعيا في الصين من طرف مؤسسة شونزهان لحماية المعلومات ومؤسسة Tianjin Teda Company ركز هذا المؤشر على أفضل 40 مؤسسة في بورصتي شنغهاي وشونزهان ،أما سنة 2009 أصدرت بورصة شنغهاي مؤشر المسؤولية اختارت فيه أفضل 100 استثمار مسؤول اجتماعيا[10].

2- مبادرات القطاع الخاص في الصين

تتمثل هذه المبادرات في الأتي :

2-1 المعايير والتوجيهات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

يمثل كل من قانون الشركات المتعددة الجنسيات المتعلق بسلوك البائع و المعايير الأخرى للإنتاج المسؤول مثل معايير المساءلة الاجتماعية SA8000 من الوسائل الرئيسية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى الصين ،كما تمثل معايير " الالتزام الاجتماعي للصين 9000 لصناعة النسيج"**CSC9000T**[11] و الذي أسس من طرف مجموعة من المؤسسات الصينية ، نظام تسيير اجتماعي صمم خصيصا لمحاكاة مواصفة الايزو الخاصة بنظام الإدارة البيئية Iso14001، يساعد المؤسسات على تقييم أداءها الاجتماعي.

وفي 2008 ساهمت 11 مؤسسة صناعية بإعداد ونشر دليل للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصناعية الصينية .

2-2 منظمات المسؤولية الاجتماعية ،المؤتمرات والجوائز

أسست العديد من المنظمات بهدف تشجيع وترقية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من بينها –على سبيل المثال –المنظمة الصينية للمسؤولية الاجتماعية **China CSR** ،مجلس الأعمال الصيني للتنمية المستدامة ، خريطة الصين للمسؤولية الاجتماعية **China CSR Map**، كما خصصت وسائل الإعلام المكتوبة جزءا كبيرا لنشر المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى تنظيمها لمؤتمرات دورية والإعلان عن جوائز للمسؤولية الاجتماعية ، ويمكن عرض بعض المؤشرات تعبر عن وضعية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصينية من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم (2-1):وضعية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصينية

نوع المؤشر	عدد المؤسسات الصينية سنة 2009
الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية	400
شهادة نظام الصحة والسلامة المهنية OHSAS18000[12]	22667
معيا ر المساءلة الاجتماعية Standard Social Accountability SA8000	223
نشر تقارير الاستدامة GRI Global Reporting Initiative	47
الانضمام للميثاق العالمي للأمم المتحدة UN Global Compact	212
معيار الثقة AA1000	33
شهادة العالمية لصناعة الملابس المسؤولة Worldwide Responsible Apparel Production certified	300

المصدر : من إعداد الباحثات استنادا إلى :

Mei SUN, Katsuya NAGATA, Hiroshi ONODA ,**The Current Status and Promotion of Chinese Corporate Social Responsibility**, International Conference on Biology, Environment and Chemistry IPCBEE vol.1 IACSIT Press, Singapore,2011,p :402 .

من خلال استعراض هذه التجربة يمكن القول أن الشركات الصينية تتعايش مع مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث قامت ولازالت تقوم بالعديد من البرامج المتعلقة بها، بالإضافة إلى أن كل من الحكومة الصينية والجامعات والجمعيات الإعلامية والمؤسسات الاقتصادية تؤدي دورا مهما في ترقية وتسيير المسؤولية الاجتماعية مما ساهم في رفع نسبة التنمية المستدامة في الصين من 45% سنة 2009 إلى 47% في سنة 2010.

المحور الثالث: حالة شركة *Air China Limited*

1- نبذة عن الشركة Air China Limited

1-1-تأسست الشركة في عام 1988 باسم ***Air China International***.

- ✓ في أكتوبر 2002 ، قامت شركة بدمج موارد النقل الجوي لشركة الطيران الوطنية الصينية وشركة طيران جنوب غرب الصين لتشكيل كيان جديد.
- ✓ في 30 سبتمبر 2004 ، تأسست شركة ***Air China Limited*** في بكين وتم إدراجها في بورصة هونج كونج و بورصة لندن في 15 ديسمبر من العام نفسه ، قبل أن تدخل في سوق الأسهم المحلية في 18 أوت2006 .

وهي شركة رائدة في نقل الركاب والبضائع والخدمات الأخرى ذات الصلة، تعتبر ***Air China*** عضو ًا في تحالف ***Star Alliance***، أكبر تحالف في العالم في مجال الطيران، وتقدم خدمات طيران حصرية إلى الحكومة، ومسؤولين أجانب رفيعي المستوى الزائرين إلى الصين، فضلا عن خدمات الطيران في حالات الطوارئ.

1-2- نشاط الشركة سنة 2016 :

في عام 2016 ، نقلت الشركة 96,605.96 ألف مسافر و 1,769.1 ألف طن من البضائع والبريد ، وحققت رقم أعمال قدره 113,964 مليون يوان ، مع ربح صاف بلغ 6.818 مليون يوان يوزع على المساهمين ، لتحتل المرتبة الأولى بين شركات الطيران من حيث أداء الأعمال

في نهاية عام 2016 ، عملت شركة" ***Air China*** " على 378مساراً للركاب وغطت ست قارات في العالم ، بما في ذلك 102مساراً دولياً و 14مساراً إقليمياً و 262طريقاً محلياً ، ووصلت إلى 41 بلداً و 176 مدينة ، بما في ذلك 109 مدن محلية ، 64 مدينة دولية و 3 مناطق.

2- المسؤولية الاجتماعية لشركة "*Air China*"

من خلال نشر الشركة لتقارير سنوية حول مسؤولياتها الاجتماعية يمكن استخلاص تجربتها في هذا المجال فهي تعتبر من الشركات الرائدة فيه وقد حصلت على مجموعة من الجوائز والتكريمات باعتبارها شركة مسؤولة اجتماعيا ،وفيما سنقوم بعرض هذه التجربة .

2-1 إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات

التزمت **Air China** بالمبادئ التوجيهية للجمع بين المسؤوليات الاجتماعية مع نشر استراتيجيتها من أجل تطوير خطة تنمية شاملة ومستدامة أثناء القيام بفعالية بمسؤولياتها الاجتماعية ، بهدف تعزيز التنمية المتناغمة لكل من الشركة والمجتمع.

شكل رقم 3-1 :مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدى شركة *Air China*

تلبية المتطلبات الاجتماعية ،خلق القيم المشتركة				
التشغيلي	السلامة	الخدمة	المواهب	البيئة
الزبائن قبل كل شيئ النزاهة والامتثال	السلامة أولا التركيز على الوقاية الإدارة	المصداقية السهولة الراحة الاختيار	الشغف الأخلاق الحماس الكفاءة	التنمية المستدامة عمليات الخضراء

المصدر :من إعداد الباحثات بالاعتماد على :

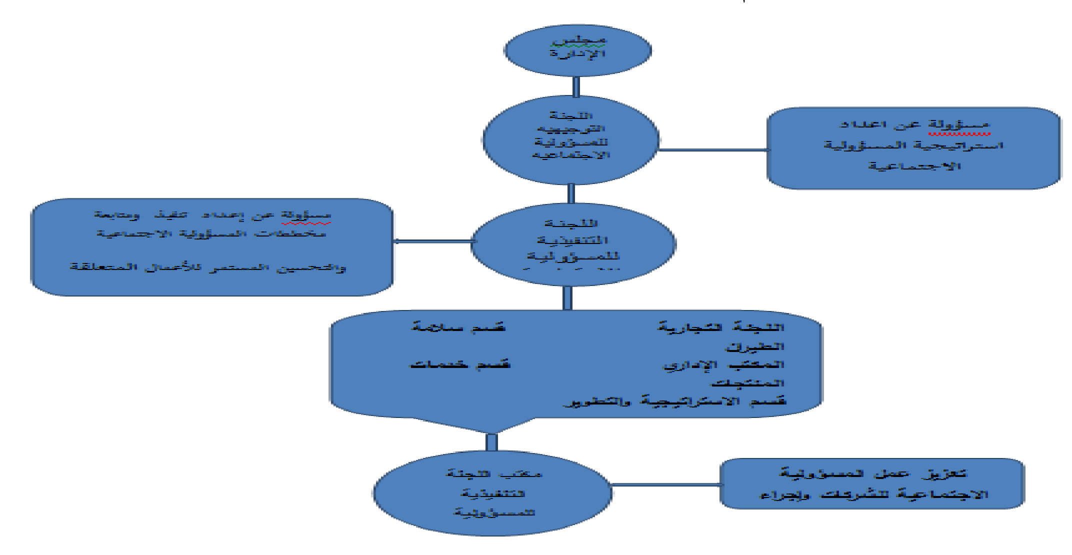
Air China Limited ,**<u>Corporate Social Responsibility Report</u>,2016,p:10.**

2-2 استراتيجية التنمية المستدامة" *Air China*" من خلال أداءها في المسؤولية الاجتماعية عززت الشركة تبادلاتها مع مختلف أصحاب المصلحة بالإضافة الى تعميق فهم الأسواق المحتملة وتحسين جودة خدماتها، ووضع أساس متين لتعظيم قيمها الاقتصادية، البيئية والاجتماعية.

3-2 ألية إدارة المسؤولية الاجتماعية في الشركة

تمثل الإدارة العلمية للمسؤولية الاجتماعية ضمانا للتشغيل السلس لآلية إدارة المسئولية الاجتماعية، وبالتالي، تعمل ***Air China*** باستمرار على تحسين هيكل إدارة المسئولية الاجتماعية، وتنفيذ المبادئ التوجيهية والمهام الخاصة بنظام إدارة المسئولية الاجتماعية في جميع أنحاء الشركة ويمكن توضيح الية عمل المسؤولية الاجتماعية من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم:3-2 ألية المسؤولية الاجتماعية لدى" Air China"



المصدر :من إعداد الباحثات بالاعتماد على :

Air China Limited ,**<u>Corporate Social Responsibility Report</u>,2016,p:10**

3- إشراك أصحاب المصالح لدى Air China

يعد إشراك أصحاب المصلحة أمر ً ا ضروري ً ا لتحقيق التنمية المستدامة لشركة **Air China**. من خلال قنوات الحوار المختلفة مع أصحاب المصلحة ، حيث توجد محاولة لفهم توقعات أصحاب المصلحة لشركة Air China ، والتواصل مع جميع الأطراف حول تطوير وتشغيل الشركة لتسهيل التحسين المستمر لعملها في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات .

أصحاب المصالح	الاتصال	التوقعات والمطالب	الاستجابة من طرف Air China
الدولة والقوانين والسلطات المحلية	اجتماعات العمل واستخلاص المعلومات الإبلاغ عن المعلومات التعاون مع الحكومات المحلية	لامتثال للنزاهة والعمليات المنظمة دعم للأحداث الهامة والرائدة صفر حادث يؤثر على سلامة العمليات صورة جيدة للشركات الحفاظ على الطاقة والحد من الانبعاثات وحماية البيئة	المشاركة في التخطيط والبحث وصياغة السياسات من قبل السلطات التنظيمية دعم رحلات الطيران الخاصة
المستثمرين والمساهمين	الإفصاح عن المعلومات اجتماعات المساهمين اجتماعات المستثمرين	التوحيد بين الشركات الحوكمة حماية حقوق ومصالح المستثمرين والمساهمين الربحية المستدامة	تحسين نظام الرقابة الداخلي تعزيز كفاءة القيادة التنافسية الإعلان المنتظم للنتائج
الزبائن	استبيانات رضا العملاء التعامل مع الشكاوي وسائل الإعلام الجديدة	سلامة الطيران والأداء في الوقت المناسب خدمات شاملة وعالية الجودة	رسم صور ذاتية للرقي جهود خاصة في تحسين جودة الغذاء الخدمات الذكية تحسين آلية الاعلان عن المعلومات للرحلات غير منتظمة
العمال	استبيانات رضا الموظف المجلات ووسائل البريد الإلكتروني و WeChat ممثلو الموظفين في الاجتماعات الاتحاد العمالي ، بناء الفرق	حماية الحقوق والمصالح التركيز على استراتيجية تطوير الشركة المشاركة في إدارة الشركة وتشغيلها التطور الوظيفي السلس مزايا التعويض	بناء قناة تطوير المواهب المتعددة المستويات ومسار التعلم ، تحسين مرافق مركز خدمة الموظفين إطلاق مشروع "Blissful - Heart" لتقديم خدمة الصحة النفسية، مساعدة الموظفين عند الصعاب .
الموردون /الشركاء	تفاعلات الأعمال اليومية اجتماعات الشركاء	الصدق والنزاهة في العمليات التجارية الشفافية في المشتريات التنمية المشتركة	تعزيز إدارة الموردين، مراجعة وتحسين سياسة المشتريات تعزيز البيئة للموردين مفهوم الحماية والقدرة

المجتمع	أنشطة الرعاية العامة والجمعيات الخيرية عمل تطوعي	تعزيز النمو الاقتصادي للمجتمعات دعم أحداث الرعاية العامة	الانخراط في الأنشطة العامة الخيرية والإحسان الإغاثة في حالات الكوارث تعزيز الجهود الهادفة إلى التخفيف من حدة الفقر

المصدر : المصدر :من إعداد الباحثات بالاعتماد على :

Air China Limited ,**Corporate Social Responsibility Report**,2016,p:.12

4- استراتيجيات وأنشطة شركة *Air China* في مجال المسؤولية الاجتماعية

الجانب	الاستراتيجية	الأنشطة
البيئي	تلتزم Air China بمبدأها التوجيهي **"العمليات الخضراء ، التنمية المستدامة"** ، حيث: - تضع المبادئ التوجيهية للحفاظ على الطاقة وحماية البيئة ،بالإضافة الى الممارسة النشطة والالتزام الصارم بالمتطلبات ذات الصلة من القوانين واللوائح البيئية ، - إنشاء وتحسين نظامها التنظيمي باستمرار للإدارة البيئية، واتخاذ تدابير فعالة للحد من الانبعاثات وتصريف مياه الصرف الصحي والنفايات الصلبة،	**تحسين الوقود** التحسين المستمر لكفاءة الوقود هو عامل رئيسي في تقليل الانبعاثات وكذلك تكاليف تشغيل شركات الطيران. تواصل Air China لتحسين كفاءة استهلاك الوقود وخفض استهلاك الطاقة والانبعاثات من خلال ترقية أسطولها ، وتجديد وتخفيف طائراتها ، بهدف بناء أسطول أخضر. تسعى للحد من استهلاك الطاقة وأثر عملياتنا على البيئة من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية باستمرار ، وزيادة تحسين إدارتنا والحفاظ على توازن دقيق بين عوامل مثل التشغيل الآمن ، وجودة الخدمة ، والقوة القاهرة وتقلبات السوق. في عام 2016 ، سجلت شركة Air China إجمالي استهلاك للطاقة يعادل 9.80 مليون طن من مكافئ الفحم القياسي ، مع استهلاك وقود الطائرات 6.624 مليون طن (ما يعادل 9.746 مليون طن من الفحم القياسي) ، وهو ما يمثل 99.5 ٪. التحسين المستمر في كفاءة الوقود هو السعي المستمر لمصنعي الطائرات وشركات الطيران. على مدى السنوات الأربعين الماضية ، تحسنت كفاءة وقود الطيران بأكثر من 70٪. **تحكم في الوزن :**إدارة الوزن هي واحدة من أهم جوانب إدارة الوقود. تخفيض وزن الطائرة ينطوي على جانبين رئيسيين: التحكم في الوزن في اختيار طراز الطائرة وإدارة الوزن للطائرات أثناء الخدمة. تبذل شركة Air China كل جهد ممكن لتقليل وزن طائراتها ووقودها على متنها من أجل زيادة الحمولة الفعالة وتحسين كفاءة استهلاك الوقود، عام 2016 ، قدمت AirChina 24 طائرة بمقاعد خفيفة الوزن (التي كانت 1.8 كيلوغرام أخف من المعتاد) مثبتة ، مما أدى إلى انخفاض إجمالي قدره 6404 كيلوجرام. وقد نقلت الطائرات ال24 23.21 مليون كيلومتر حتى الآن ، مما أدى إلى خفض استهلاك الوقود بمقدار 331 طن والانبعاث بمقدار 1،042 طن. **زيادة الحمولة الفعالة** في عام 2016 ، أطلقت Air China مبادرة تعزيز قدرة حمولتها، والتي عززت من خلالها تنسيق مبيعات نقل الركاب والبضائع ، وتحسين توقعات التحميل ، وتحسين دقة تخطيط الوقود بمساعدة الكمبيوتر وزيادة سعة تحميل مساحة الوسط في الطائرة. وبفضل هذه الإجراءات الفعالة ، ازداد معامل الحمولة في مساحة الوسطى بمقدار 2.0 نقطة مئوية في النصف الثاني من عام 2016 مقارنة بالعام 2015 وبالتالي تحسن كبيرا في استهلاك الوقود . • **موارد التشجيع وتوفير الطاقة** لطالما شددت Air China على أهمية إدارة الموارد والطاقة ، وحسنت تخصيص الموارد من خلال سلسلة من التدابير

       - -	وتحسين نظامها لإدارة الطاقة مع خصائص الصناعة مع الأخذ في الاعتبار التوفير في الطاقة وخفض الانبعاثات. التقليل من التأثير السلبي لعملياتها على البيئة من خلال اتخاذ مبادرات شاملة ومتعددة الجوانب لإدارة الزوايا ، وذلك لجعل الشركة معيارا لعملية الصداقة مع البيئة بالنسبة لصناعة الطيران. غرس مفهوم "التنمية الخضراء" في كل جانب من جوانب عملياتها اليومية: من خلال تقديم وتطوير تقنيات متطورة لتوفير الطاقة واعتماد نموذج تجاري يتميز باستهلاك منخفض وانبعاث منخفض وكفاءة عالية مع العمل في الوقت نفسه على تعزيز وعي موظفين	الفعالة مثل إدخال مركبات جديدة للطاقة وإعادة تدوير النفايات. **استخدام الطاقة الجديدة** في عام 2016 ، أجرت شركة Air China بحثًا وتحليلاً لموارد الطاقة الشمسية المتاحة للشركة لإثبات جدوى الاقتراح الخاص بتوليد الطاقة الكهربائية ، بهدف زيادة خفض استهلاك طاقة الشبكة والغاز والحد من انبعاثات الكربون في الارض. مشروع "النفط إلى الكهرباء" هو أحد المشاريع الرئيسية لتوفير الطاقة وتخفيض الانبعاثات التي طبقتها إدارة الطيران المدني الصينية. وكمثال على تشغيل مركبات الطاقة الجديدة في صناعة الطيران ، تقدمت شركة Air China لهذا المشروع " و استغلت استخدام مركبات ومعدات الطاقة الجديدة أثناء ممارسة الإدارة الديناميكية للمركبات الكهربائية والتحليل التفصيلي للبيانات وصيانتها لضمان التشغيل السلس لمركبات الطاقة الجديدة. **مكافحة تلوث الهواء** في عام 2016 ، وفي استجابة نشطة للمتطلبات ذات الصلة في البلد ، قامت شركة Air China بتجديد ترميم نيتروجين منخفض في الغلايات الست التي تعمل بالغاز ، وتركيب معدات إعادة تدوير الغاز للمرحلتين الأخريين ، مما أدى إلى تقليل الانبعاثات في الهواء. بالنسبة لانبعاثات الغاز من مواقع الإنتاج مثل الحظائر وورش العمل ، اعتمدت مجموعة متنوعة من الطرق للحفاظ على الانبعاثات تحت السيطرة : تركيب المرشحات لمرافق التهوية في ورشات الطلاء ، وإجراء اختبارات منتظمة لغاز العادم ، تهدف إلى رقابة صارمة على انبعاثات الغازات المتطايرة من ورش الطلاء وغرف التنظيف في الحظيرة حيث يتم استخدام المذيب العضوي. في عام 2016 ، تم تحويل ورش الرسم الست في بكين إلى ورشات آلية للرش الطلاء حيث يتم الطلاء والتجفيف في مكان واحد. عند الانتهاء من عملية التحويل، تلبي ورش الطلاء كافة متطلبات معايير انبعاث ملوثات الهواء في عمليات الطلاء الصناعي في بكين. **إدارة الموارد المائية** تعتبر air china إدارة الموارد المائية مهمة رئيسية في حماية البيئة وطورت أساليب للحد من استهلاك المياه وزيادة كفاءة استخدام المياه من خلال تدابير تقييدية مع التحقق بانتظام من استهلاك الموارد المائية ومراقبة استخدام المياه ، بهدف الحفاظ على الموارد المائية. والمياه الصرف المتولدة في عملية صيانة الطائرات هي مصدر الرئيسي لتلوث المياه في الصين. وللتعامل معها ، قمت الشركة بتركيب نظام الكشف عن الطلب عبر الأكسجين الكيميائي (COD) ونظام الرصد عن بعد في مواقع تصريف مياه الصرف الصحي لضمان عدم تفريغ مياه الصرف الصناعية إلا بعد معالجتها بشكل صحيح. في عام 2016 ، عالجت محطات المياه العادمة الثلاثة التابعة لقاعدة الصيانة في أميكو في بكين ما مجموعه 44،334 طنًا من مياه الصرف الصناعية ، بينما عولجت مياه الصرف الصحي من المقصف الأول والثاني يلغًا باستخدام ترشيح النفط والتدابير الكيميائية الحيوية قبل التفريغ. وقد عالجت محطة معالجة مياه الصرف في فرع تشنغدو ما مجموعه 151،925طنًا من مياه الصرف الصحي المنزلي والصناعي. **إدارة النفايات**

	بالحفاظ على الطاقة من خلال أنشطة ترويجية مختلفة والعمل بنشاط على تعزيز الوعي بحماية البيئة للركاب من خلال الخدمات. التعاون مع المجتمع لاتخاذ إجراءات عملية لتعزيز صورة شركة **Air China** كشركة صديقة للبيئة ، ملتزمة بالمساهمة في التنمية المستدامة للصناعة وبناء مجتمع موفر للموارد وصديق	تنتج الشركة بشكل عام مواد نفايات أثناء صيانة الطائرات، بما في ذلك نفايات الزيوت، والزيوت المعدنية والمواد الكيميائية المنتجة أثناء عملية الطلاء.يتم متابعة هذه النفايات من قبل المنظمات المعينة وفقًا للأنظمة الخاصة بتصريفات المواد الخطرة. وأنشأت نظام إدارة النفايات الخطرة لتشديد إدارة النفايات الخطرة المنتجة أثناء التشغيل. كما أننا نضع أهدافًا لخفض الانبعاثات كل عام، ونحافظ على التحكم الصارم في الانبعاثات من خلال استخدام معدات وتقنيات متقدمة، وذلك لضمان الالتزام الصارم بالقوانين واللوائح البيئية الوطنية. أبرمت الشركة اتفاقات طويلة الأجل بشأن جمع النفايات الخطرة والتخلص منها مع شركات حماية البيئة المؤهلة والمهنية ، لضمان التخلص من النفايات الخطرة بشكل سليم. في عام 2016 ، استبعدت قاعدة بكين لأمكو وفرع تشنغدو 350طناً من النفايات الخطرة إجمالاً . **التدوير** عام 2016 ، واصلت **Air China** إعادة تدوير المنتجات الهامة مثل سماعات الرأس، وحقائب الأسنان والملابس العادية ، وتعزيز الرقابة على استعادة وتنظيف الإمدادات الغذائية. وتشجع **Air China** موظفيها على إعادة تدوير الموارد من حولهم للحد من استهلاك الطاقة والتلوث الثانوي. حتى نهاية العام ، قامت **Air China** بتركيب 9 آلات ذكية لإعادة تدوير زجاجات المشروبات في المقر ومركز التحكم في التشغيل ، والتي جمعت ما مجموعه 72،680 زجاجة مشروبات في عام 2016 ، وهو ما يعادل خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 43.6 طن. **الدعوة لحماية البيئة ، بالمرور على الالتزام الأخضر** **التنوع البيولوجي** التنوع البيولوجي هو أساس بقاء وتنمية المجتمع البشري. الخطوط الجوية الصينية تعلق كبيرة أهمية لحماية النظام البيئي والتنوع البيولوجي ، وملتزمة بجعل المساهمات في التنمية المستدامة للمجتمع. وتأمل أن تلعب دورا أكثر أهمية في مكافحة تجارة الحيوانات البرية المهددة بالانقراض. في عام 2016 ، أصبحت Air China Cargo أول شركة طيران في البر الرئيسي الصيني تحظر نقل زعانف القرش من خلال إصدار "إشعار حظر نقل زعانف القرش" ، والذي أظهر بوضوح التزامه تجاه حماية التنوع البيولوجي. **الدعاية لحماية البيئة** كما قامت Air China بزيادة جهودها الدعائية فيما يتعلق بحفظ الطاقة ، والمعيشة منخفضة الكربون حماية البيئة من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة والدورات التدريبية ، التي تهدف إلى تحسين مستمر الوعي لموظفيها في الحفاظ على الطاقة وحماية البيئة
جانب العمال	نشأت شركة **Air China** آلية عمل مرنة، وعززت بناء القوى العاملة وحسنت آلية تدريب المواهب مع الامتثال	**جذب المواهب المتنوعة** إن الجمع بين مجموعة متنوعة من المواهب أمر ضروري للمؤسسة لتحقيق التنمية المستدامة. لقد عززت Air China مفهوم الشمولية والتنويع والتدويل. فهي تعمل على توسيع قنوات التوظيف لدينا ، والابتكار في توظيف المواهب الموجهة نحو السوق ، تعزيز توظيف المواهب العالمية والسعي لخلق بيئة عمل متناغمة تضم ثقافة شاملة ومتنوعة وتعايش متعدد اللغات. في عام 2016 ، كان لدى Air China 23258 موظفاً ، بما في ذلك 9365 موظفة و 1،155 لفاً أجنبياً

	الصارم للأحكام ذات الصلة من قانون العمل. اتخذت الشركة إجراءات فعالة لحماية الحقوق والمصالح الأساسية لموظفيها وتحسين مكافآتهم ورفاهيتهم. لقد عززت بيئة اتصال داخلية مفتوحة وشفافة أثارت شغف موظفيها. بالإضافة إلى ذلك، اهتمت الشركة أيضً ا باحتياجات موظفيها وتأكدت من أنهم يشعرون بالرضا اتجاه عملهم وعيش حياة صحية من خلال دمج وتحسين وظائف مركز خدمة الموظفين	و 1،051موظفً ا من الأقليات العرقية و 19عاملاً معاقً ا. ومن بين هؤلاء، كان هناك 253 موظفاً في الإدارة (بما في ذلك المديرون العامون والموظفون ذوو المستويات الأعلى) . من أجل زيادة تحسين هيكل الموظفين ، قامت Air China بتوظيف ما مجموعه 092 1عاملاً في عام 2016. **-2 حماية حقوق ومصالح العاملين** من خلال : الامتثال الصارم لقانون عقد العمل والقوانين واللوائح الأخرى ذات الصلة، تدعيم العمالة المتساوية ، معارضة التمييز في العمل ، المساواة في الأجر مقابل العمل المتساوي ، وانخفاض عمالة الأطفال وتوظيف العمالة الموحد. في عام 2016وقعت الشركة عقود عمل مع كل واحد من أعوانها. لتوحيد نظام إدارة توظيف العمالة ، تم إنشاء نظام إدارة تصنيف تعاقدي للعمل ، والذي ينص بوضوح على الحقوق والواجبات المشروعة بين الشركة والموظفين من أجل حماية الحقوق والمصالح الأساسية للموظفين. **نظام التأمين الاجتماعي والمعاش للشركة** يوجد لدى شركة Air China خمسة أنواع من التأمينات (تأمين التقاعد ، والتأمين الطبي ، والتأمين ضد البطالة ، وتأمين الإصابات الصناعية وتأمين الأمومة) وقدمت مساهمات إلى صندوق الادخار السكني لموظفيها بما يتفق تماماً مع سياسة التأمين الاجتماعي الصينية ، وأقامت التأمين الطبي الشامل. خطة التأمين لجميع موظفيها وأطفالهم القاصر. بالإضافة إلى ذلك ، تأسيس نظام الأقساط السنوي لموظفينا وفقً ا للسياسات الوطنية الصينية. **الصحة و السلامة** تهتمAir China بصحة وسلامة موظفيها وتقوم بأنشطة تعليم السلامة بانتظام. جمعت الشركة أدلة الصحة المهنية ، حددت بوضوح إجراءات السلامة والإشراف والإنقاذ ونظام الإبلاغ المنتظم عن الأمراض المهنية ، واتخذت إجراءات فعالة لمنع الإصابات الخطيرة للعاملين في مكان العمل والمخاطر المهنية التي تؤثر على صحتهم. في عام 2016، دخلت شركة Air China في المرحلة الأولى من "العقد الجماعي لسلامة العمل والصحة" مع موظفيها ، الذين قاموا بحماية حياتهم وصحتهم بشكل فعال. **تحفيز الموظفين في التطور الوظيفي** تولي شركة Air Chinaأهمية قصوى للتطوير الوظيفي لموظفيها ، وتطور بشكل نشط قنوات التطوير الوظيفي ، وتوفر لهم فرصً ا متساوية للتطوير الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك ، قامت الشركة بتحسين نظام التدريب المهني ، وأنشأت العديد من فرص التعلم وحفزت بشكل كامل إمكانات موظفيها ، وحافظت على توازن جيد بين الموظف والمؤسسة . الاهتمام بحياة الموظفين في الشركة واضافة إلى منح الاحترام الكامل والمعاملة المتساوية لكل موظف وحماية حقوقه ومصالحه ، تلتزم Air China بتحسين سبل العيش لموظفيها ، وحماية صحتهم البدنية والعقلية وتزويدهم ببيئة عمل جيدة ، وذلك من أجل خلق بيئة عمل جيدة، وجعل الشركة مثل منزل "دافئ" لهم.
المجتمع	تعلق شركة ***Air China*** أهمية	**دعم بعثات الطيران الخاصة** كمؤسسة مملوكة للدولة تتدخل الشركة في مختلف الكوارث الطبيعية الخطيرة ورحلات النقل الناشئة في الداخل والخارج.

	متساوية على التنمية والمساهمة، وتنفذ ممارسات المسؤولية الاجتماعية بالاستفادة من مزاياها في مجال الطيران وتقاسم مواردها مع المجتمع. شاركت الشركة في تطوير المجتمع من خلال دعم رحلات الطيران الخاصة، والقيام بأعمال الإغاثة المستهدفة للفقر، ورعاية نمو الأطفال ، ونشر الثقافة الصينية ، وحضور الأنشطة التطوعية وغيرها من المجالات الحيوية ، وتقديم مساهمات لمعالجة القضايا الاجتماعية ، وتحسين الحياة الاجتماعية. تعزيز الاندماج والتنمية المستدامة للثقافات	في عام 2016 ، قامت بالعديد من مهمات الطيران الهامة بما في ذلك "النقل الجوي لمواد الإنقاذ" ، "الرحلة المستأجرة من أجل التفويض الأولمبي" ، "رحلة تشارترد للأولمبياد الخاص للمعاقين" ، وشاركت بشكل استباقي في ممارسات الرعاية الاجتماعية. **تعميق جهود الإغاثة المستهدفة للفقر** وقد نفذت شركة Air China السياسات الوطنية الصينية ، ، وواصلت باستمرار تعميق مفهوم تخفيف الفقر الدقيق ، وبالتالي تحقيق التوازن المنسق بين العمليات التجارية وتطوير الابتكار وتخفيف حدة الفقر للشركة. في عام 2016 ، أجرت الشركة تحقيقات في شركة Sonid Right Banner لمنطقة منغوليا الداخلية ، ومقاطعة Zhaoping في مقاطعة Guangxi ، ومقاطعة Batang ، ومقاطعة Sichuan ،وبذلت جهوداً لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمناطق الفقيرة من خلال تنفيذ مشاريع خاصة ، ودعم الابتكارات. وتوفير الدعم الصناعي وفقا لخطط التنمية المحلية في عام 2016 ، خصصت آير تشاينا مبلغ 6.05 مليون يوان صيني في عمليات تخفيف الفقر المستهدفة. وبالإضافة إلى ذلك، عرضت الشركة خدمة الدعاية الإعلامية على متن الطائرة بقيمة سوقية بلغت 2.45 مليون رينمينبي مجاناً إلى مقاطعة تشاوبينغ بمقاطعة قوانغشي. **رعاية نمو الأطفال** تولي شركة Air China أهمية كبيرة لنمو الجيل القادم وتعليمه. عملت الشركة عن كثب مع مختلف الأطراف لخلق بيئة معيشية للأطفال ، حيث يمكنهم الحصول على التعليم والنمو الصحي ، وتطوير رؤية الأطفال ، ومساعدتهم على الشعور بسحر المعرفة من خلال أنشطة علمية مسلية وتمكينهم من الاستمتاع بالسعادة والفرح. في عام 2016 ، نقلت شركة Air China مبلغاً إجمالياً قدره 4226،299.67 رنمبي تبرع به ركاب في رحلات إلى مؤسسة الأطفال والمراهقين الصينيين. **نشر الثقافة الصينية** استجابة للاستراتيجيات الوطنية الصينية لـ "الذهاب عالمياً" ، نفذت Air China بأنشطة التبادل الثقافي وعملت كمركز اتصال لتعزيز "النمط الصيني" ، مع واتباع مسار الثقة الثقافية. **توريث روح التطوع** دعماً لروح "التفاني والصداقة والمساعدة المتبادلة والتقدم" للخدمة التطوعية ، تشارك Air China بنشاط في تعهدات الرعاية الاجتماعية وتشجع وتدعم الموظفين لتنفيذ مجموعة واسعة من الأنشطة التطوعية.

المصدر : المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على :

Air China Limited ,**<u>Corporate Social Responsibility Report</u>,2016,pp:37-59.**

التكريمات والجوائز التي حصلت عليها الشركة خلال سنة 2016

الشهر	التكريمات
مارس	حصلت Air China على جائزة "أفضل شركة طيران للعام 2015" في المؤتمر الثاني للخدمة المدنية للطيران
جوان	حتلت شركة Air China المرتبة الرابعة في قائمة "أفضل عشرة شركات طيران تنافسية في العالم" التي تم الإعلان عنها في المؤتمر الصحفي لسباق 7 للطيران العالمي
جوان	احتلت Air China المرتبة 23 بين "أفضل 500 علامة تجارية صينية قيمة" وارتفعت قيمة علامتها التجارية ب14.153 مليار يوان مقارنة بالعام السابق، لتحتل المرتبة الأولى بين شركات الطيران المدني الصينية
جويلية	احتلت Air China المرتبة 54 من قائمة "الثروة" في عام 2016 لأعلى 500 شركة في الصين.
أوت	فازت Air China باللقب الفخري "المؤسسة البارزة في بناء العلامة التجارية" خلال فترة 2013-2015 من SASAC
سبتمبر	حتلت Air China المرتبة 88 بين "أفضل 500 علامة تجارية آسيوية" ، حيث احتلت المركز الأول بين شركات الطيران المدني في الصين ، وفازت بالجائزة الخاصة "لأفضل عشر شركات من حيث المصداقية العامة بين العلامات التجارية الآسيوية".
سبتمبر	تم منح Air China لقباً فخرياً بعنوان "أفضل عشرة شركاء في رعاية التفويض الرياضي الصيني في ألعاب ريو أولمبياد 2016" من قبل الإدارة العامة للرياضة بالولاية
نوفمبر	فازت Air China بجائزة "أفضل قيمة للعلامة التجارية لعام 2016" في قمة الاتصالات السابعة للطيران المدني.
ديسمبر	منحت شركة Air China "أفضل حساب إعلامي جديد للمؤسسة المركزية في 2016" في المؤتمر السنوي الرابع للإعلام الجديد للمؤسسات الصينية في بكين
ديسمبر	تم تكريم شركة طيران الصين "أفضل صاحب عمل لعام 2016 في الصين" في الدورة 11 للصين من العلامات التجارية لأصحاب العمل

المصدر : من إعداد الباحثات بالاعتماد على :

Air China Limited ,**Corporate Social Responsibility Report,2016,p:62.**

النتائج والتوصيات

من خلال عرض التجربتين الدوليتين السابقتين لكل من الاتحاد الأوروبي والصين يمكن الخروج بمجموعة من النتائج التي تمثل عوامل نجاح استندت عليها هاتين التجربتين في وجه المشاكل التي اعترضت مسار تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ويمكن عرضها كما يلي:

1- تقوم قواعد المسؤولية الاجتماعية في أي بلد على الالتزام، أين يجب أن يعكس هذا الالتزام على أرض الواقع من خلال أفعال وبرامج ، وليس مجرد التزام شفوي، فالاتحاد الأوربي وضع مجموعة من البرامج على مر السنوات التي هدفت إلى تطوير مجال المسؤولية الاجتماعية ،كما قام بإنشاء مجموعة من المنظمات التي تساعد المؤسسات على اختلاف أنواعها.

2- ضرورة وجود جهة وصية داخل الدولة تتابع مشروع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تهتم هذه الجهة بتحديد ووضع توجهات سياسة ، ففي الصين توجد اللجنة الإدارية لمراقبة أملاك الدولة الصينية التي تتكفل بمساعدة المؤسسات العمومية الصينية في اعتماد المسؤولية الاجتماعية من خلال إعدادها لدليل يسهل القيام بهذه العملية .

3- للمسيرين /الملاك دورا هام في اتخاذ القرارات، وعليه يجب تحديد الخطاب وإقناع هؤلاء بضرورة تبني استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، فأغلب المسيرين على دراية ووعي تام بالتحديات البيئية والاجتماعية، رغم الصعوبة التي يجدونها في قياس وتحديد المنفعة الاقتصادية العائدة عليهم من خلال اعتماد هذه الإستراتيجية . بالإضافة على ضعف وقلة عمليات التحسيس، وعليه عملية التوعية والتحسيس جد هامة، إذ تعتبر حجر الأساس والخطوة الأولى على مسار اعتماد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.

4- تدعيم حملة التحسيس بقوانين إلزامية تحث المؤسسات على اعتماد المسؤولية الاجتماعية ففي الصين مثلا أجريت تعديلات على قانون الشركات سنة 2006 بحيث أصبح في مادته الخامسة ينص على إلزامية تحمل المؤسسة مسؤوليتها الاجتماعية في أنشطتها مما ساهم زيادة في نسبة المؤسسات المسؤولة اجتماعيا.

5- مرافقة المؤسسات في عملية اعتماد استراتيجية المسؤولية الاجتماعية ، حيث يجب أن تكون هذه المرافقة حقيقية أي تقديم الاستشارة والدعم المطلوبين من طرف متخصصين في المجال .

6- العمل على تعزيز التعاون مع مختلف الأطراف ذات المصلحة ، بهذا يتم ضمان توفير كافة الخبرات اللازمة لمتابعة اعتماد المسؤولية الاجتماعية في مختلف المؤسسات أين قام الاتحاد الأوروبي بتنظيم مؤتمر الاتحاد الأوروبي المتعدد الأطراف للمسؤولية الاجتماعية والذي قام بدوره من خلال أعمال الورشات التي نظمها بمساعدة العديد من المؤسسات الأوروبية في تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية .

7- توفير دورات تدريبة لمساعدة المؤسسات في عملية إعداد التقارير عن المسؤولية الاجتماعية بما يتطابق مع معايير التقرير الدولية لإضفاء المصداقية على هذه التقارير وتحقيق خاصية قابلية المقارنة ، حيث أن وزارة حماية البيئة الصينية قامت بتكليف الوكالة التنظيمية بالقيام بدورات تدريبية للمؤسسات حول كيفية التقرير عن المسؤولية الاجتماعية مما أدى الى ارتفاع عدد المؤسسات التي نشرت هذا النوع من التقارير من 290 مؤسسة سنة 2008 إلى 533 مؤسسة [13]مع بداية السداسي الأول لسنة 2010.

8- العمل على تعزيز المقاولاتية المسؤولة اجتماعيا وهذا من خلال دعم أصحاب المشاريع بالدراسات والتحليلات الاقتصادية.

المراجع والهوامش

[1] *Commission européenne, **communication « la responsabilité sociale des entreprises : une nouvelles stratégie du UE pour la période 2011-2014 »**, Bruxelles, 25/10/2011, p : 7.*

[2] ***CMED:** Commission mondiale de l'environnement et du développement.*

[3] *Catherine Au Bertin, Franck Dominique Vivien, **Op-cit**, p46.*

[4] *Ivan Rodic, **Op-cit**, PP: 45-52*

[5] *juin 2001, le Conseil européen de Göteborg a approuvé la Stratégie européenne de durable, qui ajoute une dimension environnementale à la Stratégie de développement .Lisbonne*

[6] *Commission européenne, **op-cit**, 25/10/2011,p :4 .*

Window Dressing or Structural Corporate Social Responsibility in China:,[7] *Li-Wen Lin*
.p :65, 2010,Vol. 28: 1, ***Change?*** *Berkeley Journal Of International Law*

[8] *Asia chamber of commerce,* ***Corporate Responsibility and Sustainable Economic Development in China: Implications for Business,*** *National Chamber Foundation (NCF), March 2012 ,p:9.*

[9] *Li-Wen Lin,**op-cit**, 2010,p :73.*

[10] *Li-Wen Lin,**op-cit**, 2010,p :79.*

[11] *China Social Compliance 9000 for Textile industry.*

[12] Occupational Health and Safety Management Specifications

402 .p :,2011,**op-cit** ,[13] Mei SUN, Katsuya NAGATA, Hiroshi ONODA